



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
PENGETAHUAN DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
ARMINAREKA PERDANA KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

DI'AH

NIM : 2013-11-114

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2018**

PERSETUJUAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN JASA ARMINAREKA PERDANA KUDUS

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

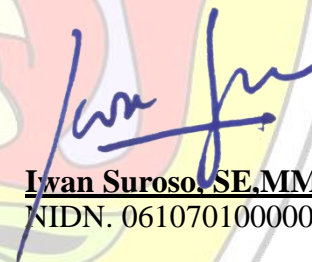
Tanggal ,

Pembimbing I



Dr. Drs. H.M. Zainuri, MM
NIDN. 0610702010101026

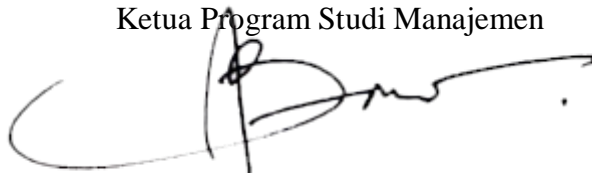
Pembimbing II



Iwan Suroso, SE, MM
NIDN. 0610701000001178

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Agung Subono, SE, M.Si
NIS. 0520017602

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN JASA ARMINAREKA PERDANA KUDUS

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi


Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


Kudus,

Mengetahui

Ketua Program Studi

Pembimbing I


Agung Subono, SE, M.Si
NIS. 0520017602


Dr. Drs. H.M. Zainuri, MM
NIDN. 0610702010101026


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Pembimbing II




H. Mochamad Edris, Drs, MM
NIS. 0610702010101021


Iwan Suroso, SE, MM.
NIS. 0610702010101178

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran (Q.S Al Ashr:1-3).

PERSEMBAHAN :

1. Bapak Pardi dan Ibu Karwati
2. Adik Rosita Sari
3. Motivatorku Miftahul Mubaroq
4. Teman-teman Manajemen 2013, khususnya Manajemen Pemasaran
5. Pembaca dan pemerhati sekalian.

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA ARMINAREKA PERDANA KUDUS”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Suparno, SH.MS., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Universitas Muria Kudus
3. Agung Subono, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus dan dosen pembimbing yang telah merestui dan memberikan bimbingan dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Drs. H.M. Zainuri, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Iwan Suroso, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu, yang senantiasa mendukungku secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Aamiin.*

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, Desember 2017

Penulis,

Di'ah

NIM 2013-11-114

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengetahuan dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Arminareka Perdana Kudus

Di'ah

NIM 2013-11-114

Pembimbing : 1. Dr. Drs. H.M. Zainuri, MM

2. Iwan Suroso, SE, MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan *word of mouth* terhadap keputusan penggunaan jasa Arminareka Perdana Kudus. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi adalah pengguna jasa Arminareka Perdana Kudus. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dan pengambilan sampel menggunakan *nonprobability/non acak*. Teknik pengumpulan data variabel dengan menggunakan metode observasi, angket dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *Word of mouth* terhadap keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus, sesuai dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($3,623 > 1,9849$), serta didukung dengan nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu 0.000. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus, sesuai dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,887 > 1,9849$), serta didukung dengan nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu 0.007. Terdapat pengaruh positif pengetahuan terhadap keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus, sesuai dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,543 > 1,9849$), serta didukung dengan nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu 0.009. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan *word of mouth* terhadap keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus. Sesuai dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($6,062 > 2,70$), serta didukung dengan nilai signifikansi di bawah 0.05 yaitu 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan dan *word of mouth* berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Pengetahuan, Word of Mouth, Keputusan Penggunaan Jasa.*

Daftar pustaka : 22 (tahun 2001-2015).

***The Influence of Service Quality, Knowledge and Word Of Mouth
against the Decision of Service of Arminareka Perdana Kudus***

Di'ah

NIM 2013-11-114

Lecturer: 1. Dr. Drs. H.M. Zainuri, MM
2. Iwan Suroso, SE, MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the effect of service quality, knowledge and word of mouth on the decision of the use of services Arminareka Perdana Kudus. The approach used in this research is quantitative approach. The population is the service user of Arminareka Perdana Kudus. The number of samples in this study were 100 respondents and sampling using nonprobability / non random. Variable data collection techniques using observation methods, questionnaires and documentation. Data analysis technique using multiple regression analysis, t test, F test and coefficient of determination.

The result of this research shows that there is positive influence of Word of mouth on decision of service usage on Arminareka Perdana Kudus, in accordance with tcount value bigger than ttable ($3,623 > 1,9849$), and supported with significance value below 0,05 0.000. There is a positive influence of service quality to service decision of Arminareka Perdana Kudus, in accordance with tcount value greater than ttable ($2,887 > 1,9849$), and supported with significance value below 0.05 that is 0.007. There is a positive influence of knowledge on decision of service usage on Arminareka Perdana Kudus, in accordance with tcount value bigger than ttable ($2,543 > 1,9849$), and supported with significance value below 0.05 that is 0.009. There is influence of service quality, knowledge and word of mouth to decision of service usage on Arminareka Perdana Kudus. In accordance with the value of Fhitung greater than Ftabell ($6.062 > 2.70$), and supported by a significance value below 0.05 ie 0.000. So it can be concluded that the quality of service, knowledge and word of mouth affect the decision on the use of services on Arminareka Perdana Kudus.

Keywords: Service Quality, Knowledge, Word of Mouth, Service Decision.

References: 22 (2001-2015).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Teori Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Karakteristik Pelayanan.....	13

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2 Pengetahuan	19
2.2.1 Pengertian Pengetahuan	19
2.2.2 Sumber Pengetahuan	20
2.2.3 Indikator Pengetahuan.....	21
2.3 <i>Word of Mouth</i>	23
2.3.1 Pengertian <i>Word of Mouth</i>	23
2.3.2 Proses terjadinya <i>Word of Mouth</i>	25
2.3.3 Jenis <i>Word of Mouth</i>	27
2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi <i>Word of Mouth</i>	29
2.3.5 Indikator <i>Word of Mouth</i>	30
2.4 Keputusan Pembelian/Keputusan Penggunaan Jasa	32
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian/Keputusan Penggunaan Jasa	32
2.4.2 Tahapan Keputusan Pembelian/Keputusan Penggunaan Jasa	33
2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian/Keputusan Penggunaan Jasa	37
2.5 PenelitianTerdahulu.....	39
2.6 Kerangka Pemikiran.....	42
2.7 Hipotesis	44

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	48
3.2. Jenis Variabel	49
3.3. Definisi Operasional	49

3.4. Jenis dan Sumber Data.....	51
3.5. Populasi dan Sampel.....	52
3.6. Pengumpulan Data.....	54
3.7. Pengolahan Data.....	55
3.8. Analisis Data	56

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
4.1.1 Sejarah PT. Arminareka Perdana	66
4.1.2 Direksi PT. Arminareka Perdana	68
4.1.3 Visi dan Misi PT. Arminareka Perdana	69
4.2. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	69
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	69
4.2.2 Usia Responden	70
4.2.3 Pekerjaan	71
4.2.4 Pendidikan Terakhir Responden	72
4.2.5 Penghasilan Responden	73
4.3. Statistik Deskriptif Data Penelitian	74
4.4. Hasil Analisis Statistik.....	78
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.5.2 Uji t	81
4.5.3 Uji Statistik F	81
4.5.4 Koefisien Determinasi	83
4.6. Pembahasan	85
4.6.1 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus	85

4.6.2	Pengaruh Pengetahuan Terhadap Keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus	86
4.6.3	Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus	87
4.6.4	Pengaruh Kualitas pelayanan, Pengetahuan dan <i>Word of mouth</i> Terhadap Keputusan penggunaan jasa pada Arminareka Perdana Kudus	88

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	91
5.2.	Keterbatasan Penelitian	92
5.3.	Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	61
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..	73
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	74
Tabel 4.6 Data Hasil Penelitian	75
Tabel 4.7 Nilai Koefisien Regresi	79
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	81
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik F.....	83
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 4.1 Direksi PT. Arminareka Perdana	68



